Guide d'utilisation

# Gamme Telium

Application **AMEX QUICK PAYMENT**-Expresspay, 840020 01 xx.

Ingenico - 28/32 boulevard de Grenelle - 75015 Paris
Tel. 33(0)1 58 01 80 00 – Fax. 33(0)1 58 01 91 35 - ingenico@ingenico.com

Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

Ce document est Copyright © 2014 du Groupe INGENICO. INGENICO conserve la pleine propriété des droits d'auteur, les droits et la protection de tous les appareils ou logiciels mentionnés dans le présent document.
Le destinataire peut recevoir ce document à la condition qu'il conserve le document confidentiel et n'utilise pas son contenu sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sauf en cas d'accord préalable, sans l'autorisation préalable écrite d'INGENICO.
De plus, personne n'est autorisé à mettre ce document à la disposition de tiers sans l'autorisation préalable écrite d'INGENICO. Si une telle autorisation est accordée, elle sera soumise à la condition que le bénéficiaire du document s'assure que tout autre bénéficiaire de ce document ou d'informations qui y figurent soit responsable vis-à-vis d'INGENICO de la confidentialité de cette information.
Un soin particulier a été pris afin de veiller à ce que le contenu de ce document soit aussi précis que possible. INGENICO décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreurs, d'informations incomplètes ou obsolètes. Le contenu de ce document peut changer de temps en temps, sans préavis, et cela ne doit pas créer de nouvelles obligations contractuelles ni préciser, modifier ou remplacer les obligations contractuelles préalables convenues par écrit entre INGENICO et l'utilisateur.
INGENICO n'est pas responsable pour l'utilisation de ses appareils ou logiciels qui ne seraient pas compatibles avec le présent document.

**Toutes les marques de commerce déposées et utilisées dans le présent document restent la propriété de leurs propriétaires légitimes.**

Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

**Nous vous remercions d'avoir choisi un terminal Ingenico.**

Le logiciel n° 840020 01 xx permet d'effectuer des transactions AMEX en mode sans contact.
Le logiciel **AMEX Quick Payment** est mono commerce.


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# Sommaire


1. **Avant-propos** ____ 6

2. **Transaction Débit** ____ 7

   2.1. Transaction débit réalisée avec une carte ou un téléphone qui ne requiert pas la saisie du code ____ 7

   2.2. Transaction débit réalisée avec un téléphone qui requiert la saisie du code ____ 9

3. **Demande d'autorisation** ____ 12

4. **Annulation d'une transaction débit** ____ 13

5. **Transaction crédit** ____ 15

6. **Duplicata** ____ 17

7. **Consultation** ____ 19

8. **Télécollecte** ____ 21

   8.1. Lancement manuel ____ 21

   8.2. Lancement automatique ____ 21





Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

**Urgence téléphonique, mise hors ligne :**

Vous avez un besoin urgent de téléphoner, mais le terminal occupe votre ligne téléphonique.
Pour récupérer la tonalité d'invitation à numéroter, **…**

**Laissez votre combiné en position de raccroché, puis au choix :**

**appuyez sur la touche rouge** (= ANNULATION)**;**

ou **enlevez le terminal portable de son socle** (portables uniquement)**;**

ou **déconnectez le bloc alimentation du réseau électrique 230 V;**

ou **déconnectez le conjoncteur téléphonique gigogne du terminal ;**

**et branchez le conjoncteur du téléphone dans la prise téléphonique murale.**

La tonalité est disponible dans un délai maximum de 6 secondes.

# 1. Avant-propos

### But du guide d'utilisation

Ce guide décrit l'utilisation d'un terminal INGENICO chargé avec le programme d'application **AMEX QUICK Payment –Expresspay (Carte AMEX sans contact et téléphone NFC) n°840020 01 xx**.

### Installation

Pour faciliter l'installation et la mise en service du terminal, Ingenico conseille de suivre les instructions de son « manuel d'installation ».

### Utilisation

Nous vous recommandons de vous reporter à la présente notice chaque fois que vous souhaiterez vous (re)mettre en mémoire une des fonctions réalisables par le terminal.

### Défilement des leds sur un matériel Contact Less

Les leds sur un matériel Contact Less défilent en fonction des différentes étapes de la transaction en cours.

### Les affichages ci-dessous peuvent varier en fonction du matériel utilisé

(Terminal avec Sans Contact intégré, ou terminal relié à un Pin Pad ou une cible Sans Contact).


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 2. Transaction Débit

**Rappel du dernier montant :**
En cas de transaction d'un montant identique à la précédente, appuyer sur la touche « point » (.) pour le faire apparaître.
**Appel suspicion commerçant :**
Le commerçant peut imposer au terminal une demande d'autorisation, en appuyant sur « F4 », et en saisissant le montant de la demande d'appel du débit puis en validant. Continuer la transaction en suivant la procédure «Transaction débit ».

**Les affichages ci-dessous peuvent varier en fonction du matériel utilisé :**
Terminal avec Sans Contact intégré, ou terminal relié à un Pin Pad ou une cible Sans Contact.

## 2.1. Transaction débit réalisée avec une carte ou un téléphone qui ne requiert pas la saisie du code

| | Ecran du terminal | Lecteur sans contact ou cible | |
|---|---|---|---|
| 1 | MONTANT :<br>0,00 EUR | BIENVENUE | Choisir la monnaie avec la touche « **F3** » (EUR, USD).<br>Saisir le montant en centimes et valider.<br>Ex : saisir 1500 pour 15,00 EUR. |
| 2 | 15,00 EUR<br>CARTE CLIENT | 15,00 EUR<br>PRESENTER CARTE | Le Client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible. |
| 3 | RETIREZ CARTE | RETIREZ CARTE | Le client est invité à retirer sa carte ou son téléphone du champ d'action de la cible. |
| 4 | AUTOR EN COURS<br>NUMEROTATION | PATIENTEZ | Une demande d'autorisation est éventuellement effectuée. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

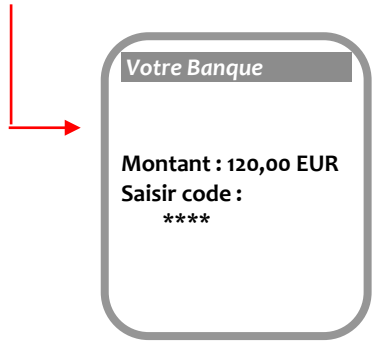
| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | **AUTOR EN COURS TRANSPAC** | **PATIENTEZ** | L'appel transite par TRANSPAC.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |
| 6 | **AUTOR EN COURS** | **PATIENTEZ** | La demande est traitée par le centre d'autorisation.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |
| 7 | **PAIEMENT ACCEPTE** | **PAIEMENT ACCEPTE** | La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier des transactions.<br>Le terminal imprime le ticket client et le ticket commerçant. |

- Autres messages possibles :

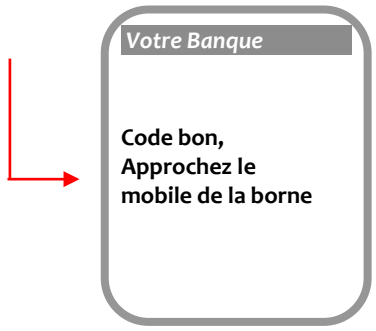
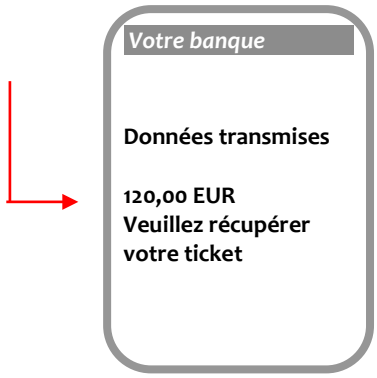
| | | | |
|---|---|---|---|
| | **PAIEMENT REFUSE** | **PAIEMENT REFUSE** | Le montant de la transaction est supérieur aux seuils acceptables pour le sans contact ou autre contrôle.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |
| | **CARTE INVALIDE** | **CARTE INVALIDE** | |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

## 2.2. Transaction débit réalisée avec un téléphone qui requiert la saisie du code

| | Ecran du terminal | Lecteur sans contact ou cible | |
|---|---|---|---|
| 1 | **MONTANT :**<br>**0,00 EUR** | **BIENVENUE** | Choisir la monnaie avec la touche « **F3** » (EUR, USD).<br>Saisir le montant en centimes et valider.<br>Ex : saisir 12000 pour 120,00 EUR. |
| 2 | **120,00 EUR**<br>**CARTE CLIENT** | **120,00 EUR**<br>**PRESENTER CARTE** | Le Client est invité à présenter son téléphone à la cible. |
| 3 | **RETIREZ CARTE** | **RETIREZ CARTE** | Le client est invité à retirer son téléphone du champ d'action de la cible. |
| 4 | **VOIR MOBILE** | **VOIR MOBILE** | Le client est invité éventuellement à saisir son code confidentiel sur son téléphone.<br>  |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | Ecran du terminal | Lecteur sans contact ou cible | |
|---|---|---|---|
| 5 | **120,00 EUR**<br>**CARTE CLIENT** | **120,00 EUR**<br>**PRESENTER MOBILE** | Lorsque le client a terminé la saisie du code confidentiel, il doit à nouveau présenter son téléphone à la cible.<br>  |
| 6 | **RETIREZ CARTE** | **RETIREZ CARTE** | Le Client retire le téléphone<br>  |
| 7 | **AUTOR EN COURS**<br>**NUMEROTATION** | **PATIENTEZ** | Une demande d'autorisation est éventuellement effectuée. |
| 8 | **AUTOR EN COURS**<br>**TRANSPAC** | **PATIENTEZ** | L'appel transite par TRANSPAC.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |
| 9 | **AUTOR EN COURS** | **PATIENTEZ** | La demande est traitée par le centre d'autorisation.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | | | |
|---|---|---|---|
| ⑩ | **PAIEMENT ACCEPTE** | **PAIEMENT ACCEPTE** | La transaction débit est effectuée et enregistrée dans le fichier des transactions.<br>Le terminal imprime le ticket client et le ticket commerçant. |

- Autres messages possibles :

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **PAIEMENT REFUSE** | **PAIEMENT REFUSE** | Le montant de la transaction est supérieur aux seuils acceptables pour le sans contact ou autre contrôle.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |
| | **CARTE INVALIDE** | **CARTE INVALIDE** | La carte présentée n'est pas valide.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 3. Demande d'autorisation

| | | |
|---|---|---|
| | **AUTOR EN COURS** | Le terminal appelle le centre d'autorisation.<br>Les messages « AUTORISATION NUMEROTATION », « AUTORISATION TRANSPAC » et « AUTORISATION EN COURS » sont affichés successivement.<br>L'opérateur peut annuler (mise hors ligne) avec retour à « MONTANT ». |

- Réponse du centre d'autorisation

| | | |
|---|---|---|
| | **PAIEMENT ACCEPTE** | Le centre d'autorisation accepte la transaction avec la carte du client. Le message est affiché 1,5 secondes. |

*Ou*

| | | |
|---|---|---|
| | **PAIEMENT REFUSE** | Le montant de la transaction est supérieur aux seuils acceptables pour le sans contact.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |

*Ou*

| | | |
|---|---|---|
| | **NOUVEL ESSAI ?**<br>**OUI**<br>**NON** | L'opérateur peut choisir entre :<br>• Recommencer l'appel au centre d'autorisation en appuyant sur OUI.<br>• Abandonner la transaction en appuyant sur NON. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 4. Annulation d'une transaction débit

Il est possible d'annuler n'importe quelle transaction débit enregistrée dans la même session de télécollecte.

| | Ecran du terminal | |
|---|---|---|
| 1 | **MONTANT :**<br>**0,00 EUR** | Appuyer sur la touche « **F** ». |
| 2 | **FONCTIONS**<br>**0 - TELIUM MANAGER**<br>**1 - CB EMV**<br>**2 - AX QUICK PAY** | Appuyer sur la touche correspondant à « **TELIUM MANAGER** ». |
| 3 | **TELIUM MANAGER**<br>**1 - Annulation**<br>**2 - Consulatation**<br>**3 - Crédit**<br>**4 - Evolution** | Choisir «**Annulation**». |

| | Ecran du terminal | Lecteur sans contact ou cible | |
|---|---|---|---|
| 4 | **ANNULATION :**<br>**15,00 EUR** | **BIENVENUE** | Choisir la monnaie avec la touche « **F3** » (EUR, USD).<br>Saisir le montant en centimes et valider.<br>Ex : saisir 1500 pour 15,00 EUR. |
| 5 | **15,00 EUR**<br>**CARTE CLIENT** | **15,00 EUR**<br>**PRESENTER CARTE** | Le Client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | **RETIREZ CARTE** | **RETIREZ CARTE** | Le client est invité à retirer sa carte ou son téléphone du champ d'action de la cible. |
| 7 | **LECTURE CARTE COMMERCANT** | **RETIREZ CARTE** | Le commerçant est invité à passer sa carte de domiciliation dans le lecteur piste pour valider l'annulation. |
| 8 | **xxx 15,00 EUR ANNULATION ?** | **RETIREZ CARTE** | Le n° du débit à annuler et le montant s'affiche à l'écran.<br>Le commerçant peut appuyer :<br>• Sur la touche « VALIDATION » pour valider l'annulation.<br>• Sur la touche « ANNULATION » pour abandonner l'annulation. |
| 9 | **PAIEMENT ACCEPTE** | **PAIEMENT ACCEPTE** | L'annulation de la transaction est enregistrée. |

- Autres messages possibles :

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **ANNUL REFUSEE** | **ANNUL REFUSEE** | L'annulation n'a pas été effectuée pour différentes raisons :: Ex : paramétrage sans annulation, montant différent du débit initial. |
| | **CARTE INVALIDE** | **CARTE INVALIDE** | La carte présentée n'est pas valide. La transaction est abandonnée automatiquement. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 5. Transaction crédit

| | Ecran du terminal | |
|---|---|---|
| 1 | MONTANT :<br>0,00 EUR | Appuyer sur la touche « **F** ». |
| 2 | FONCTIONS<br>0 - TELIUM MANAGER<br>1 - CB EMV<br>2 - AX QUICK PAY | Choisir la touche correspondant à « **TELIUM MANAGER** ». |
| 3 | TELIUM MANAGER<br>1 - Annulation<br>2 - Appel<br>3 - Credit<br>4 - Evolution | A l'aide des touches de navigation, sélectionner « **Credit** ». |

| | Ecran du terminal | Lecteur sans contact ou cible | |
|---|---|---|---|
| 4 | CREDIT:<br>0,00 EUR | BIENVENUE | Choisir la monnaie avec la touche « **F3** » (EUR, USD).<br>Saisir le montant en centimes et valider.<br>Ex : saisir 1500 pour 15,00 EUR. |
| 5 | 15,00 EUR<br>CARTE CLIENT | 15,00 EUR<br>PRESENTER CARTE | Le Client est invité à présenter sa carte ou son téléphone à la cible. |
| 6 | RETIREZ CARTE | RETIREZ CARTE | Le client est invité à retirer sa carte ou son téléphone du champ d'action de la cible. |
| 7 | LECTURE CARTE<br>COMMERCANT | RETIREZ CARTE | Le commerçant est invité à passer sa carte de domiciliation dans le lecteur piste pour valider le crédit. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8 | 15,00 EUR<br>CREDIT ? | PATIENTEZ | Le montant s'affiche.<br>Le commerçant peut appuyer :<br>• Sur la touche « VALIDATION » pour valider le crédit..<br>• Sur la touche « ANNULATION » pour abandonner le crédit. |
| 9 | PAIEMENT ACCEPTE | PAIEMENT ACCEPTE | La transaction Crédit est enregistrée. |

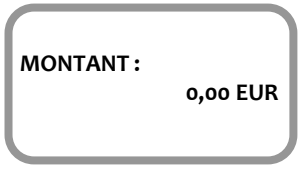
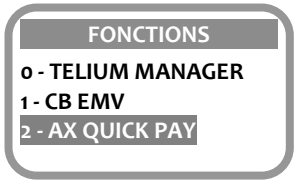
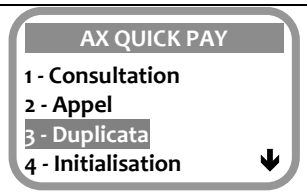
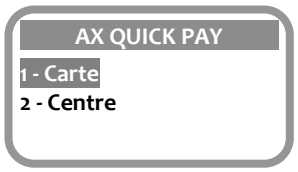
- Autres messages possibles :

| | | | |
|---|---|---|---|
| | CREDIT REFUSE | CREDIT REFUSE | L'application est configurée pour ne pas autoriser une transaction crédit.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |
| | CARTE INVALIDE | CARTE INVALIDE | La carte présentée n'est pas valide.<br>La transaction est abandonnée automatiquement. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 6. Duplicata

Il est possible d'effectuer un duplicata :
. du ticket de la dernière transaction aboutie.
. du ticket de la dernière remise (télécollecte), ou du ticket du dernier téléparamétrage.

| | Ecran du terminal | |
|---|---|---|
| 1 |  | Appuyer sur la touche « **F** ». |
| 2 |  | Appuyer sur la touche correspondant à « **AX QUICK PAY** ». |
| 3 |  | Appuyer sur la touche correspondant à « **Duplicata** ». |
| 4 |  | • Pour obtenir un duplicata de la dernière transaction bancaire aboutie, appuyer sur la touche correspondant à « Carte » puis choisir le type de ticket (commerçant ou client 5).<br>• Pour obtenir un duplicata du ticket du dernier service (téléparamétrage ou télécollecte), appuyez sur la touche correspondant à « Centre ». |
| 5 | | • Si choix «commercant» : impression du duplicata du ticket commerçant.<br>• Si choix «client» : impression du duplicata du ticket client. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | | |
|---|---|---|
| ❻ | **IMPRESSION** | Edition du ticket choisi avec la mention « DUPLICATA ».<br>Retour à « **MONTANT** ». |

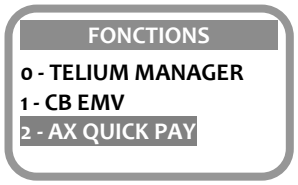
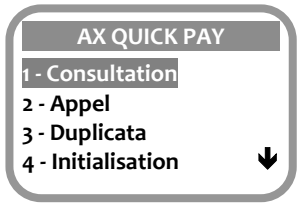
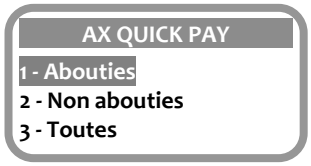
- Autres messages possibles :

| | | |
|---|---|---|
| | **DUPLICATA IMPOSSIBLE** | • Fichier transactions vide : aucune information ticket n'est disponible.<br>*OU*<br>• Aucun service effectué (télécollecte ou téléparamétrage)<br>(exemple : immédiatement après le chargement de l'application).<br>Le message est affiché 1,5 secondes, puis retour à « MONTANT ». |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 7. Consultation

Il est possible d'interrompre l'impression du journal en appuyant sur la touche Annulation. Le terminal revient à « MONTANT ».

| | Ecran du terminal | |
|---|---|---|
| 1 | | Appuyer sur la touche « **F** ». |
| 2 |  | Appuyer sur la touche correspondant à « **AX QUICK PAY** ». |
| 3 |  | Appuyer sur la touche correspondant à « **Consultation** ». |
| 4 | | Impression des totaux (nombre/ montant/ transactions). |
| 5 |  | Choix du type de journal à imprimer :<br>• ABOUTIES : impression du journal des transactions abouties.<br>• NON ABOUTIES : impression du journal des transactions non abouties.<br>• TOUTES : impression du journal complet des transactions abouties et non abouties. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

| | | |
|---|---|---|
| 6 | AX QUICK PAY<br>1 - Une seule<br>**2 - Toutes** | • Le choix « Toutes » imprime le journal de toutes les transactions abouties à partir de la plus récente (intitulé JOURNAL ABOUTI) ou non abouties (intitulé JOURNAL INCIDENTS), selon le type choisi précédemment.<br>• Le choix « Une seule » donne le message suivant (cf n°7). |
| 7 | NO TRANSACTION<br>***<br>**(3 chiffres max)** | Saisir le numéro (1 à 3 chiffres) de la transaction à imprimer (saisir numéro faisant partie du type choisi précédemment : aboutie ou non aboutie) et valider. |

Le message ci-dessus reste affiché après l'impression.
L'opérateur peut demander l'impression d'une autre transaction du même type.
Appuyer sur la touche « ANNULATION » pour revenir à « MONTANT ».

- Autres messages possibles :

| | | |
|---|---|---|
| | **TRANSACTION INEXISTANTE** | Ce message s'affiche dans les cas suivants :<br>• Le numéro de transaction demandé n'existe pas du tout.<br>• Le numéro de transaction n'existe pas dans le type choisi. |


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

# 8. Télécollecte

## 8.1. Lancement manuel

| | Ecran du terminal | |
|---|---|---|
| 1 | MONTANT :<br>0,00 EUR | Appuyer sur la touche « **F** ». |
| 2 | FONCTIONS<br>0 - TELIUM MANAGER<br>1 - CB EMV<br>2 - AX QUICK PAY | Choisir « **AX QUICK PAY** ». |
| 3 | AX QUICK PAY<br>1 - Consultation<br>2 - Appel<br>3 - Duplicata<br>4 - Initialisation ↓ | Choisir « **Appel** ». |
| 4 | APPEL TELECOL<br>NUMEROTATION | L'opérateur peut annuler en appuyant sur la touche rouge du clavier du terminal (mis hors ligne) avec retour à « MONTANT ». |
| 5 | APPEL TELECOL<br>TRANSPAC | L'appel transite par TRANSPAC.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |
| 6 | TELECOL EN COURS | La demande est traitée par le centre de télécollecte.<br>L'opérateur peut annuler par la touche rouge (mise hors ligne). Dans ce cas, le terminal revient à l'écran de repos du terminal. |

La télécollecte est terminée. Edition du ticket de télécollecte et retour à « MONTANT ».

## 8.2. Lancement automatique


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

A l'heure d'appel définie et télé initialisée par le Centre de Télécollecte, le terminal lance automatiquement la télécollecte.  Les messages affichés pendant cette phase sont identiques à ceux du lancement manuel.


Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved

## Votre installateur



Copyright © 2014 Ingenico
All rights reserved